



**Ilhami<sup>1</sup>**  
**Assa Royta<sup>2</sup>**  
**Choirun Nisa<sup>3</sup>**  
**M.Deby Almufariz<sup>4</sup>**  
**Medya Silvia Wati<sup>5</sup>**  
**Nila Karimah<sup>6</sup>**  
**Peni Aprilia<sup>7</sup>**  
**Putri Minamas<sup>8</sup>**  
**Riwanda Luke Wijaya<sup>9</sup>**  
**Robiyatul Adawiyah<sup>10</sup>**  
**Safitri Wulandari<sup>11</sup>**  
**Sela Gustia<sup>12</sup>**  
**Umi Nur Hayati<sup>13</sup>**

## **ANALISIS PENGEMBANGAN MODEL MANEJEMEN PELAYANAN**

### **Abastrak**

Upaya pemerintah meningkatkan pelayanan dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pengembangan model pengelolaan pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang jelas dan sesuai dengan maksud dan tujuan tertentu. Model pengelolaan pelayanan publik harus mampu mengintegrasikan kepentingan masyarakat dan manajemen dalam pengembangan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan metode studi literatur dengan cara mengumpulkan (bahan-bahan yang berhubungan) yang bersumber dari buku, jurnal, dan sumber lainnya terkait ilmu tentang Analisis Pengembangan Model Manajemen Pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan hak-hak berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi menjadi tanggung jawab negara. Prinsip umum good governance juga harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menerapkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, tugas, wewenang dan keterbukaan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. sistem pelayanan yang sesuai dengan prinsip umum dan perusahaan yang baik. Prinsip good governance adalah suatu sistem yang menerapkan pemerintahan berdasarkan model hubungan antara pemerintah, masyarakat dan kehidupan komersial atau dunia swasta ketika menciptakan administrasi publik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Good Government, Manajemen

### **Abatract**

The government's efforts to improve services by implementing the principles of good governance, which is expected to provide good services to the community. The development of a public service management model must be based on clear principles and in accordance with specific aims and objectives. The public service management model must be able to integrate the interests of society and management in developing more effective and efficient services. The method used in this research is based on the literature study method by collecting (related materials) sourced from books, journals and other sources related to the science of Service Management Model Development Analysis. Thus it can be concluded that public services meet the needs of every citizen and rights in the form of goods, services and administrative services are the responsibility of the state. General principles of good governance must also be applied in the delivery of public services by implementing clear boundaries and relationships regarding the rights, responsibilities, duties, authority and openness of all parties involved in the delivery of

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13</sup> Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung  
 email:ilhami@radenintan.ac.id

public services. a service system that is in accordance with general principles and a good company. The principle of good governance is a system that implements government based on a relationship model between government, society and commercial life or the private world when creating public administration.

**Keywords:** Public Service, Good Governance, Management

## **PENDAHULUAN**

Upaya pemerintah dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip good governance yang diharapkan memenuhi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Dinamika paradigma good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, telah mendorong pemerintah untuk secara terus menerus memenuhi kewajiban akuntabilitasnya dalam penyediaan pelayanan publik. Kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara pelayanan adalah menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Atik dan Ratminto mendefinisikan bahwa Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas akan diwujudkan apabila dalam organisasi pelayanan terdapat system pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan 2 hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam menghadapi tantangan dan kebutuhan yang terus meningkat. Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan publik telah menjadi subjek perhatian yang lebih luas, terutama dalam konteks pengembangan model manajemen yang lebih efektif dan efisien. Dalam konteks ini, analisis pengembangan model manajemen pelayanan publik menjadi sangat relevan untuk memahami dasar hukum, hakikat, asas, dan prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan dalam pengembangan model manajemen yang lebih baik.

Pengembangan model manajemen pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang jelas dan konsisten dengan tujuan dan sasaran yang spesifik. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi perubahan yang signifikan dalam cara masyarakat memandang pelayanan publik, dari fokus pada kepentingan pemerintah ke fokus pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini, model manajemen pelayanan publik harus dapat mengintegrasikan kepentingan masyarakat dan pemerintah dalam pengembangan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

## **METODE**

Artikel ini menggunakan metode studi literatur dengan cara mengumpulkan (bahan-bahan yang berhubungan) yang bersumber dari buku, jurnal, dan sumber lainnya terkait ilmu tentang Analisis Pengembangan Model Manajemen Pelayanan. Setelah bahan kajian dirasa cukup dikumpulkan, selanjutnya bahan tersebut diteliti dan dipelajari dengan baik yang kemudian penulis berusaha menyimpulkan tesebuah pengetahuan baru hasil dari analisis terhadap bahan kajian tersebut. Metode ini disebut metode SLR (Systematic Literature Review). Setelah penulis berhasil menyimpulkan pengetahuan yang ia dapatkan maka kemudian penulis menuangkan ide dan pemikiran barunya tersebut kedalam artikel ini secara terstruktur, terarah, lengkap dan rapi. Metode literatur ini bertujuan untuk membantu kita menemukan wawasan, kebenaran dan juga titik tentang dari masalah yang akan diselesaikan. Artikel ini berisi mengenai dasar hukum manajemen layanan publik, hakikat pelayanan publik, asas dan prinsip pelayanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dasar Hukum Manejemen layanan publik

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dalam tata kehidupan yang adil dan beradab. Hal ini dinyatakan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 kepada negara. Pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak setiap warga negara, baik dalam bentuk barang, jasa, dan layanan administrasi merupakan kewajiban dari pemerintah. Sehingga pemerintah mengambil langkah strategis demi mewujudkan harapan publik akan pelayanan berkualitas dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik masyarakat yang dilayani maupun penyelenggara pelayanan. Pelayanan berkualitas ini harus diupayakan agar tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum terwujud dengan cara perbaikan kinerja organisasi.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan bahwa pelayanan mengandung tiga (3) makna yaitu 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.

Moenir menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kamus besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Departemen Dalam Negeri (pengembangan kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu). (Moenir, 2010)

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk tidak lain memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, oleh karena itu penyelenggaraanya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik instansi penyedia dan penyelenggara harus memperhatikan asas – asas pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Transparansi: bersifat terbuka, mudah untuk diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan untuk mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas: dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan UUD
3. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pengguna dan penyedia pelayanan.
4. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak: tidak membedakan – bedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan Kewajiban: masing–masing pelaku pelayanan baik aparat penyedia maupun pengguna harus memenuhi kewajiban masing – masing pihak.

Tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum terwujud dengan cara perbaikan kinerja organisasi. Salah satu upaya perbaikan kinerja organisasi adalah melalui penataan Kelembagaan Penataan kelembagaan merupakan faktor determinan yang memengaruhi struktur dan kewibawaan institusional penyelenggara pelayanan publik. Penataan kelembagaan dapat dilakukan melalui evaluasi organisasi dengan mencari model desain organisasi birokrasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

Adapun beberapa dasar hukum Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M. PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

Reformasi birokrasi adalah upaya pembaharuan yang harus dilakukan oleh pemerintah terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan agar terciptanya profesionalisme aparatur birokrasi sebagai pelayan publik. Dengan adanya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah akan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta terwujudnya good governance. Good governance ditandai dengan adanya efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik, dengan kata lain pelayanan publik yang berkualitas dapat mewujudkan good governance. Dengan penilaian kepatuhan, pelayanan publik dapat dilihat sesuai tidaknya dengan undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat.
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal. Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan.

Mencermati faktor-faktor timbulnya pelayanan tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya pelayanan telah terbentuk seiring lahirnya manusia di muka bumi ini sebagai sosok makhluk sosial, yang selama keberadaannya akan selalu terikat dan dipengaruhi oleh orang lain atau manusia lain dalam wujud sosialisasi dan interaksi social.

### **Hakikat Pelayanan Publik**

Pelayanan pada hakekatnya merupakan suatu kegiatan yang terkait dengan interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberi pengertian, bahwa pelayanan merupakan cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, yaitu publik yang berarti umum, dalam pengertian yang lebih luas adalah orang banyak, masyarakat, bahkan negara. Dalam bahasa Indonesia baku, kata publik sudah menjadi bahasa Indonesia, yang diberi pengertian umum, orang banyak, ramai.

Hakekat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7 /2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat

yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut:

- a. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
  - b. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - c. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
  - d. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
  - e. Kesamaan hak ; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
  - f. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing
- Hakikat pelayanan publik menurut beberapa ahli, yaitu :
1. Menurut Rahmayanty Hakikat pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat
  2. Menurut Sedarmayanti Hakikat pelayanan publik adalah :
    - a) meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan public,
    - b) mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna,
    - c) mendorong tumbuhnya produktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas
  3. Menurut Ibrahim Hakikat pelayanan publik adalah :
    - a) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum,
    - b) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna,
    - c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Dalam kaitannya dengan fungsi negara yang harus melakukan upaya mensejahterakan rakyatnya, maka pelayanan publik berarti merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, baik kebutuhan layanan barang, layanan jasa, maupun layanan administrasi. Menurut Rasyid dalam Patton, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Negara atau pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pada periode masa lalu, aparatur pemerintah dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Abu Bakar, “HAKEKAT PELAYANAN PUBLIK,” *Jurnal Perspektif* 13, no. 2 (2020), h. 84. Kata abdi biasanya digunakan dalam bahasa kerajaan, yang berarti pelayan atau melayani dalam hal ini melayani raja atau keluarga kerajaan. Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela, mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan.

### **Asas dan Prinsip Pelayanan Publik**

#### 1. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Nomor Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat diuraikan sebagai berikut: (Moenir, 2010)

- a. Transparansi artinya pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan tersedia secara memadai.
- b. Akuntabilitas artinya pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional artinya pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif artinya pelayanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat
- e. Kesamaan hak artinya pelayanan publik harus tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban artinya petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: (Nuriyanto, 2014)

- a. Kepentingan umum terkait dengan penyelenggara pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan dengan memberikan perhatian terhadap kesejahteraan orang lain dan memberi kebaikan dalam pelayanan. Salah satu faktor yang penting dalam pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat.
- b. Kepastian hukum menunjukkan penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku serta berkewajiban memberikan kepastian hukum bagi penerima layanan publik
- c. Kesamaan hak menunjukkan penyelenggara pelayanan publik tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan public
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban menjelaskan siapa yang memegang kendali atas transaksi apakah penerima layanan atau penyelenggara layanan yang masing-masing memahami hak dan kewajibannya agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh penyelenggara pelayanan publik maupun penerima pelayanan public
- e. Keprofesionalan terkait dengan kompetensi petugas pemberi layanan yang didasarkan atas technical skill, human skill, dan conceptual skill sebagai kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat disatu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan di lain pihak.
- f. Partisipatif terkait dengan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan penerima layanan publik dan berusaha membantu memecahkan masalah penerima layanan publik secara spontan dan dengan senang hati sehingga tercipta peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik.
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif menunjukkan penyelenggara layanan harus memahami kepentingan dan perlakuan yang sama bagi para penerima layanan mengingat setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang adil
- h. Keterbukaan terkait dengan keyakinan bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya baik prosedur atau tata cara persyaratan pelayanan publik, satuan kerja/pejabat

penanggungjawab pelayanan publik, waktu penyelesaian layanan publik, rincian tarif layanan publik, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat dengan mudah diakses mengenai informasi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik baik diminta maupun tidak diminta

- i. Akuntabilitas terkait dengan produk, proses, dan mutu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dipertanggung jawabkan harus dapat kepada masyarakat mengingat pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menunjukkan etika dalam menerima tanggung jawab atas keputusan dan konsekuensi yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat agar terpenuhinya janji pelayanan public yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan
  - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan terkait dengan pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan dalam bentuk penyediaan layanan, lokasi, jam kerja, petugas pembeli layanan, dan sistem operasional pelayanan publik yang dirancang dan dioperasionalkan sedemikian rupa sehingga kelompok rentan dapat mengaksesnya dengan mudah dan fleksibel
  - k. Ketepatan waktu terkait dengan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan public
  - l. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan terkait dengan kesediaan membantu penerima layanan publik dalam memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan terjangkau
2. Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik
- Pelaksanaan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam sistem pemerintahan indonesia akan berjalan dengan baik dan lancar apabila didukung oleh adanya administrasi yang baik dan mantap. Asas-asas umum pemerintahan yang baik juga perlu diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan tujuan:
- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
  - b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
  - c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
  - d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik
- Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencantumkan sepuluh prinsip pelayanan publik sebagaimana diuraikan berikut ini: (Tamaela, E. Y., Pattiasina, V., Dasinapa, M. B., Marani & Duri, 2020)
- a. Kesederhanaan dimana prosedur pelayanan publik harus diselenggarakan secara sederhana dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, cepat, tepat, tidak berbelit-belit
  - b. Kejelasan dimana adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dimengerti, adanya kejelasan tanggung jawab dari unit kerja maupun pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian berbagai permasalahan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik, serta adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik, kejelasan tata cara pembayaran, dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan

- c. Kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik harus dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi dimana produk dan proses pelayanan publik harus dapat diterima dengan benar sesuai dengan kenyataannya, tepat, dan sah secara legalitas yang berlaku
- e. Keamanan dimana proses dan produk pelayanan publik harus mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab dimana pimpinan penyelenggara pelayanan publik maupun pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan public
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dimana tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, layak, nyaman, dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi
- h. Kemudahan akses dimana tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dimana petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan
- j. Kenyamanan dimana lingkungan pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih, sehat, tertib, teratur seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, lahan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainya

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapakan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan (Icuk, 2021).

Tahun 2009 Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu ketentuan tentang prinsip-prinsip Kepemerintahan yang baik (Good Governance) merupakan efektifitas fungsifungsi pemerintahan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah atau korporasi secara efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, serta memperdalam kepercayaan pada Pemerintahan dan Administrasi Publik, dimana salah satu kewajiban negara ialah melayani warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (Sadi, 2017).

Melalui pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula terhadap instansi tersebut. Dimana pada pelayanannya merupakan suatu hal yang penting karena melalui pelayanan suatu Lembaga dapat secara langsung berkomunikasi dengan pelanggan (Yuliyanti et al., 2022).

## SIMPULAN

Dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam berbagai undang-undang dan peraturan, antara lain UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hakikat dari pelayanan publik adalah sebagai kewajiban pemerintah kepada masyarakat, yang membutuhkan perhatian pada prinsip, standar, pola penyelenggaraan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, serta evaluasi kinerja. Ini merupakan manifestasi dari peran

aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Asas-asas umum pemerintahan yang baik juga harus diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dengan tujuan menciptakan batasan dan hubungan yang jelas, sistem penyelenggaraan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, pemenuhan terhadap peraturan perundang-undangan, serta perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Prinsip good governance, sebagai sistem dalam menjalankan pemerintahan, berdasarkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, menjadi landasan penting dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, efektif, dan berkeadilan. Prinsip-prinsip good governance, seperti profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supremasi hukum, serta berkeadilan, telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Bakar, A. (2021). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–87. <https://doi.org/10.53746/perspektif.v13i2.15>
- Icuk, M. M. R. dan. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State” Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State.” *Jurnal Konstitusi*, 1(3), 429–453.
- Sadi, T. (2017). Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Lex et Societatis*, 5(6), 1–8.
- Tamaela, E. Y., Pattiasina, V., Dasinapa, M. B., Marani, Y., & Duri, J. A. (2020). Regional Financial Monitoring Models with Community Participation and Publik Policy Transparency as Moderators Rehabilitation. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(2), 4223–4232.
- Yuliyanti, F., Radjikan, & Santoso, T. (2022). Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik ( Studi Kasus di Kantor Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek Jawa Timur ). *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(3), 1288–1293.